

# TERMO DE REFERÊNCIA

**Processo Administrativo nº 23125.000079/2021-40**

## USO PROFISSIONAL DO WHATSAPP E DO WHATSAPP BUSINESS

Macapá, 21 de dezembro de 2022

Universidade Federal do Amapá

## Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor

## TERMO DE REFERÊNCIA

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019.  
Inc. II do art. 75 e art. 182 da lei 14.133/2021 (NLLC)

### 1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano que propicia a comunicação do público com a UNIFAP através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.

### 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

A solução informatizada (software) deverá atender aos parâmetros da descrição do serviço abaixo.

#### 2.1 Bens e serviços que compõem a solução

Id	Descrição do Bem ou Serviço	CATMAT CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	<p>A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>aplicação de comunicação multicanal;</li><li>aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;</li><li>integração da ferramenta multicanal com: Whatsapp;</li><li>Site institucional da CONTRATANTE;</li></ul> <p>O sistema informatizado deve apresentar, no mínimo, as seguintes características gerais:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Garantir que, durante e após os atendimentos, os gestores possam monitorar esses atendimentos, bem como a participação de cada um dos servidores envolvidos.</li></ul> <p>Possuir painéis gerais, que apresente, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Quantidade de atendimentos por Filas;</li><li>- Quantidade de atendimento por Atendentes;</li><li>- Quantidade de atendimentos por canal de atendimento;</li><li>- Quantidade de atendimentos por canal de atendimento x hora;</li><li>- Quantidade de atendimentos aguardando resposta do Cliente;</li><li>- Quantidade de atendimentos aguardando resposta do Atendente;</li><li>- Visualização de atendentes online;</li><li>- Visualização de atendentes online disponíveis;</li><li>- Visualização de atendentes online indisponíveis;</li><li>- Visualização de atendentes offline;</li><li>- Acompanhar atendimentos online e histórico dos chats com no mínimo os possíveis filtros;</li><li>- Filtro por Período;</li><li>- Filtro por Atendentes;</li><li>- Filtro por Fila de Atendimento.</li><li>- Filtro por Nº do atendimento;</li><li>- Filtro por origem(canal) do atendimento;</li><li>- Filtro por situação do atendimento;</li><li>- Filtro por buscas de texto dentro dos atendimento;</li></ul>	26077	12	MÊS

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilidade de exportar todas as informações para Excel.</li> <li>Relatórios com as seguintes informações:</li> <li>- Quantidade e percentual de atendimentos por canal de atendimento;</li> <li>- Tempo médio de espera;</li> <li>- Tempo médio de atendimento;</li> <li>- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;</li> <li>Quantidade e percentual por Filas e/ou Assuntos:</li> <li>- Tempo médio de espera;</li> <li>- Tempo médio de atendimento;</li> <li>- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;</li> <li>Quantidade por Atendentes:</li> <li>- Tempo médio de espera;</li> <li>- Tempo médio de atendimento;</li> <li>- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;</li> <li>- Possibilitar cadastro e importação de contatos;</li> <li>- Possibilitar cadastro e utilização de Grupos de contatos;</li> <li>- Possibilitar Cadastro e utilização de templates para envio de contato ativo via WhatsApp, respeitando as regras e políticas Oficiais do WhatsApp;</li> <li>- Possibilitar Envio de mensagem Ativa para contatos via WhatsApp, respeitando as regras e políticas do WhatsApp;</li> <li>- Cadastros de Templates e envio de Emails;</li> <li>- Cadastro de Templates e envio de SMS;</li> <li>- Ferramenta de Link único para compartilhamento de múltiplos links;</li> <li>- Possibilitar cadastro de filas de atendimento e os seus respectivos atendentes;</li> <li>- Possibilitar Cadastro e utilização de respostas pré-configuradas para serem usadas durante os atendimentos.</li> <li>- Possibilitar Cadastro e utilização de Tags(Etiquetas) que possam ser usadas nos atendimentos;</li> <li>- Possibilitar coleta de dados dos atendimentos via variáveis parametrizadas no Fluxo de atendimento;</li> <li>- Possibilitar durante os atendimentos o mínimo de funcionalidades;</li> <li>- O envio e recebimento de áudios, anexos de qualquer tipo e emojis;</li> <li>- Devolver os atendimentos para as filas de origem;</li> <li>- O encaminhamento manual para outra Fila;</li> <li>- Devolver os atendimentos para qualquer sessão do Fluxo de atendimento do BOT;</li> <li>- Enviar a transcrição da conversa para o Cliente;</li> <li>- Utilizar Tags(Etiquetas) previamente cadastrada nos atendimentos;</li> <li>- Realizar anotações específicas no atendimento que só quem tenha acesso seja o atendente e os responsáveis;</li> <li>- Possibilitar que o BOT e suas configurações permitam no mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilizar Interface de configuração de todo o Fluxo do BOT;</li> <li>- Configuração de horário de atendimento;</li> <li>- Configuração de feriados;</li> </ul> </li> <li>- Se apresentar e acolher o cliente com textos</li> </ul>			
--	--	--	--

parametrizáveis e escolhidos pelo Cliente; - Vários níveis e subníveis de serviços a serem apresentados aos clientes conforme sua escolha; - Coleta de dados específicos (Variáveis) e que essas informações possam estar separadamente disponíveis no atendimento; - Identificação automática do nome do WhatsApp do Cliente ou do nome do contato cadastrado; - Gerar e entregar ao cliente um número de protocolo; - Que o atendimento seja encaminhado automaticamente para as Filas de Atendimentos; - Atribuição e encaminhamento automático de atendimentos para o Atendente que tenha a menor quantidade de atendimento; - Configuração de timeout de encerramento caso o Cliente ou o Atendente não responda ou demore a responder; Quantidade estimada de atendimentos/interações (mensagens): 300.000/mês;			
---	--	--	--

### 3. JUSTIFICATIVA LEGAL E CONTEXTUALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

As compras e contratações das entidades públicas seguem obrigatoriamente um regime regulamentado por Lei. O fundamento principal que reza por esta iniciativa é o artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal de 1988, no qual determina que as obras, os serviços, compras e alienações devem ocorrer por meio de licitações.

A licitação foi o meio encontrado pela Administração Pública, para tornar isonômica a participação de interessados em procedimentos que visam suprir as necessidades dos órgãos públicos acerca dos serviços disponibilizados por pessoas físicas e/ou pessoas jurídicas nos campos mercadológicos distritais, municipais, estaduais e nacionais, e ainda procurar conseguir a proposta mais vantajosa às contratações.

Para regulamentar o exercício dessa atividade foi então criada, Lei Federal nº 14.133 de 1º de abril de 2021, mais conhecida como Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos-NLLC. O objetivo da licitação é contratar a proposta mais vantajosa, primando pelos princípios da legalidade, impessoalidade, igualdade, moralidade e publicidade. Licitar é regra. Entretanto, há aquisições e contratações que possuem caracterizações específicas tornando impossíveis e/ou inviáveis as licitações nos trâmites usuais, frustrando a realização adequada das funções estatais.

Na ocorrência de licitações impossíveis e/ou inviáveis, a lei previu exceções à regra, as Dispensas de Licitações e a Inexigibilidade de Licitação. Trata-se de certame realizado sob a obediência ao estabelecido no art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/2021, onde se verifica ocasião em que é cabível a dispensa de licitação:

Art. 75 É dispensável a licitação:

(...)

II - para contratação que envolva valores inferiores a **R\$ 54.020,41 (cinquenta e quatro mil e vinte reais e quarenta e um centavos)** no caso de outros serviços e compras (valor atualizado por conta do Decreto nº 10.922 de 30 de dezembro de 2021). (Grifamos).

No caso em comento, verifica-se que o objeto da futura contratação recai na Dispensa de Licitação com base jurídica no inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021, devido o valor ser inferior ao limite de dispensa, atualizado pelo Decreto nº 10.922 de 30 de dezembro de 2021).

#### 3.1 Contextualização da Contratação

Trata-se de solicitação advinda da PROPLAN, conforme Documento de Oficialização de Demanda - Dod (ordem nº 03) onde informou a necessita-se de aquisição de uma solução de comunicação abrangente, capaz de satisfazer aspectos como:

- Atendimento amplo ao público;
- Atendimento via chat;
- Atendimento via WhatsApp por número único de contato;
- Permitir aos servidores da UNIFAP, capacidade de receber as solicitações em canal único e gerenciá-las quanto à distribuição, ordem de atendimento, horário de atendimento etc.

### 3.2 Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

A presente aquisição está alinhada aos Planos Estratégicos da Universidade Federal do Amapá, conforme abaixo.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
TI	Implementar ações inovadoras de gestão de pessoas. (PDI 2020-2026, p.41)
TI	Fortalecer a governança de TI (PDI 2020-2026, p.41)

ALINHAMENTO AO PDTIC (2021-2024)			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
DIR.09	Ampliação do atendimento remoto (servidores e alunos)	DIR.09	Padronizar procedimentos e processos administrativos
			Assegurar a prestação de serviços de TI de qualidade

ALINHAMENTO AO PAC 2022	
Descrição	
SOFTWARE COMO SERVIÇO - SAAS	

### 3.3 Estimativa da demanda

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Solução Integrada de Comunicação Multicanal	26077	12	MÊS

### 3.4 Parcelamento da Solução de TIC

Não será possível parcelar o objeto, mostrando-se técnica e economicamente viável apenas um item cujo objeto trata-se da prestação de uma unidade de serviço, a ser paga no valor da proposta, para licença do software por 12 meses.

### 3.5 Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

- Institucionalização e fortalecimento de políticas e práticas de gestão de pessoas (PDI 2020-2026, p. 40).
- Otimização dos sistemas integrados de gestão (PDI 2020-2026, p. 41);
- Assegurar a prestação de serviços de TI de qualidade (PDI 2020-2026, p.41);
- Garantir as condições básicas de funcionamento de tecnologia da informação na universidade (PDI 2020-2026, p. 41);

## 4 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1 Necessidades de negócio

Conforme demanda externada pela PROPLAN, existe atualmente a necessidade de disponibilização de canal de atendimento interativo digital pela UNIFAP a toda comunidade acadêmica, assim como uma maior agilidade nos atendimentos, devendo questões mais básicas terem atendimento rápido realizado por uma ferramenta automatizada, garantindo diminuição do custo de oportunidade dos usuários em geral. Tal ferramenta aumentará a produtividade do serviço da UNIFAP numa amplitude macro;

## **4.2 Requisitos Técnicos Funcionais**

### **Item 1 - Solução Integrada de Comunicação Multicanal**

A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, fazendo uso de conexões seguras usando protocolo HTTPS, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet;

A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades:

- Aplicação de comunicação multicanal;
- Aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;
- Integração da ferramenta multicanal com: Whatsapp e Site institucional da CONTRATANTE;

### **O sistema informatizado deve apresentar, no mínimo, as seguintes características gerais:**

- Garantir que, durante e após os atendimentos, os gestores possam monitorar esses atendimentos, bem como a participação de cada um dos servidores envolvidos.

Possuir painéis gerais, que apresente, no mínimo:

- Quantidade de atendimentos por Filas;
- Quantidade de atendimento por Atendentes;
- Quantidade de atendimentos por canal de atendimento;
- Quantidade de atendimentos por canal de atendimento x hora;
- Quantidade de atendimentos aguardando resposta do Cliente;
- Quantidade de atendimentos aguardando resposta do Atendente;
- Visualização de atendentes online;
- Visualização de atendentes online disponíveis;
- Visualização de atendentes online indisponíveis;
- Visualização de atendentes offline;
- Acompanhar atendimentos online e histórico dos chats com no mínimo os possíveis filtros;
- Filtro por Período;
- Filtro por Atendentes;
- Filtro por Fila de Atendimento.
- Filtro por N° do atendimento;
- Filtro por origem(canal) do atendimento;
- Filtro por situação do atendimento;
- Filtro por buscas de texto dentro dos atendimento;
- Possibilidade de exportar todas as informações para Excel.

Relatórios com as seguintes informações:

- Quantidade e percentual de atendimentos por canal de atendimento;
- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;

- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;

Quantidade e percentual por Filas e/ou Assuntos:

- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;

Quantidade por Atendentes:

- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;
- Possibilitar cadastro e importação de contatos;
- Possibilitar cadastro e utilização de Grupos de contatos;
- Possibilitar Cadastro e utilização de templates para envio de contato ativo via WhatsApp, respeitando as regras e políticas Oficiais do WhatsApp;
- Possibilitar Envio de mensagem Ativa para contatos via WhatsApp, respeitando as regras e políticas do WhatsApp;
- Cadastros de Templates e envio de Emails;
- Cadastro de Templates e envio de SMS;
- Ferramenta de Link único para compartilhamento de múltiplos links;
- Possibilitar cadastro de filas de atendimento e os seus respectivos atendentes;
- Possibilitar Cadastro e utilização de respostas pré-configuradas para serem usadas durante os atendimentos.
- Possibilitar Cadastro e utilização de Tags(Etiquetas) que possam ser usadas nos atendimentos;
- Possibilitar coleta de dados dos atendimentos via variáveis parametrizadas no Fluxo de atendimento;
- Possibilitar durante os atendimentos o mínimo de funcionalidades;
- O envio e recebimento de áudios, anexos de qualquer tipo e emojis;
- Devolver os atendimentos para as filas de origem;
- O encaminhamento manual para outra Fila;
- Devolver os atendimentos para qualquer sessão do Fluxo de atendimento do BOT;
- Enviar a transcrição da conversa para o Cliente;
- Utilizar Tags(Etiquetas) previamente cadastrada nos atendimentos;
- Realizar anotações específicas no atendimento que só quem tenha acesso seja o atendente e os responsáveis;
- Possibilitar que o BOT e suas configurações permitam no mínimo:
- Disponibilizar Interface de configuração de todo o Fluxo do BOT;
- Configuração de horário de atendimento;



- Configuração de feriados;
- Se apresentar e acolher o cliente com textos parametrizáveis e escolhidos pelo Cliente;
- Vários níveis e subníveis de serviços a serem apresentados aos clientes conforme sua escolha;
- Coleta de dados específicos (Variáveis) e que essas informações possam estar separadamente disponíveis no atendimento;
- Identificação automática do nome do WhatsApp do Cliente ou do nome do contato cadastrado;
- Gerar e entregar ao cliente um número de protocolo;
- Que o atendimento seja encaminhado automaticamente para as Filas de Atendimentos;
- Atribuição e encaminhamento automático de atendimentos para o Atendente que tenha a menor quantidade de atendimento;
- Configuração de timeout de encerramento caso o Cliente ou o Atendente não responda ou demore a responder;

Quantidade estimada de atendimentos/interações (mensagens): 300.000/mês;

### **4.3 Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC**

#### **4.3.1 Requisitos de Capacitação**

Deverá ser fornecida pela CONTRATADA assessoria técnica especializada durante a implantação execução do Contrato;

#### **4.3.2 Requisitos Legais**

A presente contratação sujeita-se à legislação pertinente, sobretudo aos diplomas a seguir elencados, bem como às demais normas gerais que se apliquem, considerando-se a legislação consolidada com as respectivas alterações subseqüentes:

Lei nº 14.133/2021 - Estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Decreto nº 10.922, de 30 de dezembro de 2021.

Lei Federal nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

Instrução Normativa nº 202, de 18 de setembro de 2019 (Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal);

Instrução Normativa nº 65, de 07 de julho de 2021 (Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional);

#### **4.3.3 Requisitos de Manutenção**

A garantia deverá englobar qualquer atividade relacionada ao funcionamento dos produtos, como manutenção evolutiva, preventiva e corretiva dos softwares, sem nenhum ônus para a contratante.

Durante o período de garantia deverá ser fornecida atualização de versões dos softwares, mesmo que saiam de linha e não sejam mais suportados pelo fabricante.

A garantia do fabricante dos produtos fornecidos deve obrigatoriamente prover suporte limitado para os produtos licenciados;

Deverá ser fornecida uma Central de Atendimento (sítio na Internet, e-mail e telefone 0800), sem custo adicional à contratante para consultas, aberturas de chamados técnicos e envio de arquivos para análise, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, obrigatoriamente em Português Brasileiro.

O suporte on-line deverá disponibilizar ferramenta de acesso remoto e proporcionar o referido acesso quando solicitado.

Os serviços de garantia deverão incluir os custos de pessoal, deslocamento e insumos, impostos e os demais custos que eventualmente sejam necessários, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, exceto quando o defeito tiver sido consequência de negligência ou mau uso da solução.

#### **4.3.4 Requisitos Temporais**

A CONTRATADA deverá no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados a partir da assinatura do contrato fornecer as licenças e o acesso ao portal (login e senha) ou enviar a mídia para acessar as atualizações, manual de instruções, informativo e etc.

O recebimento das licenças será dividido em duas fases:

a) O recebimento provisório será realizado pelos fiscais (demandante, técnico e administrativo designados através de portaria), no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da entrega das licenças. A Contratada deverá comunicar a UNIFAP, por meio do e-mail [assessoria.nti@unifap.br](mailto:assessoria.nti@unifap.br) a entrega do objeto quando da sua efetiva disponibilização.

b) O recebimento definitivo será em até 05 (cinco) dias úteis pelos fiscais designados por portaria, após a certificação de que o acesso à plataforma foi disponibilizado ao fiscal técnico (login/senha), avaliação técnica de funcionalidade do objeto das licenças adquiridas, bem como, acesso às atualizações das versões, manuais, documentos técnicos e nota informativa das novas funcionalidades implementadas.

#### **4.3.5 Requisitos Segurança e Privacidade**

A CONTRATADA deve comprometer-se a manter informações confidenciais no mais estrito sigilo sobre todos os dados, configurações, processos, fórmulas, rotinas e quaisquer outros objetos que venham a ser disponibilizados pela CONTRATANTE à CONTRATADA para a realização dos trabalhos. Compromete-se a não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem divulgar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, sob pena prevista em lei. Só os representantes e prepostos devidamente autorizados entre as partes, cuja avaliação das informações confidenciais seja necessária e apropriada, para os propósitos especificados em contrato, terão acesso às mesmas

#### **4.3.6 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

Os softwares deverão ter versões na Língua Portuguesa, bem como material de apoio e suporte técnico;

No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável, a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

A prestação de serviços objeto deste Termo de Referência não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação.

A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel.

#### **4.3.7 Requisitos de Projeto e Implementação**

Não é objeto da presente contratação o desenvolvimento de software, portanto, não há requisito de implementação.

#### **4.3.8 Requisitos de Implantação**

A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

- Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;
- Configuração dos canais de atendimento (Whatsapp e integração via site do CONTRATANTE) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;
- Criação das contas de administradores e supervisores;
- Criação dos grupos de atendimento;
- Criação dos agentes;
- Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;
- Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;
- Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;
- Durante a fase de implantação poderão ser utilizadas as plataformas de videoconferência para reuniões entre os membros da CONTRATADA e o CONTRATANTE e se necessário utilização de ferramentas de atendimento remoto, de acordo com as regras de segurança do CONTRATANTE.
- A contratada deve disponibilizar a solução à UNIFAP, configurada e atualizada, em pleno funcionamento, em até 15 (quinze) dias, contados da assinatura do contrato.
- A contratada fica obrigada a prestar todas as informações necessárias para tanto, além de prestar todo o auxílio e suporte, inclusive com profissionais especializados, para que a solução possa ser adequadamente utilizada e entre em funcionamento na UNIFAP dentro do prazo previsto.
- A solução deverá ser entregue com toda a documentação técnica, em formato eletrônico, incluindo, conforme o caso:
  - Manuais do Usuário, com descritivo de todas as funções da solução;
  - Manual de Implantação contendo o roteiro de instalação e configuração da solução;
  - Descrição de arquitetura, descrevendo os componentes funcionais, seu relacionamento, interfaces e características não-funcionais;
- A documentação técnica deve ter nível de detalhes adequado para suportar a operação, administração, manutenção, customização, configuração dos produtos, assim como a integração destes com outros sistemas e desenvolvimentos futuros.
- A documentação poderá ser reproduzida para uso da UNIFAP.
- A documentação poderá ser disponibilizada no portal do fabricante na internet, ou outro meio eletrônico, desde que completa.
- A contratada deverá iniciar a instalação e configuração da solução na data de sua entrega/disponibilização, ou em outra data agendada pela UNIFAP, desde que conclua todas as atividades e toda a implantação nos prazos previstos.
- A solução somente será considerada entregue, configurada e implantada quando estiver em pleno funcionamento nas dependências da UNIFAP.
- A contratada deverá permitir que a UNIFAP acompanhe todas as etapas por ela realizadas na implantação da solução.

#### **4.3.9 Requisitos de Garantia**

As licenças de uso do Software e demais aplicativos deverão possuir a validade (garantia) de acesso de, no mínimo, de 01 (um) ano, contados a partir do seu recebimento, exceto em se tratando de mau uso.

A CONTRATADA deverá oferecer garantia de correção de software que estiver embutido no pacote fornecido, sem qualquer ônus adicional para a UNIFAP.

Durante o período de validade (garantia) de acesso ao software, a CONTRATANTE terá acesso a todas e quaisquer atualizações e/ou modificações desenvolvidas pelo fabricante.

O contrato de licença de uso de programa de computador, o documento fiscal correspondente, os suportes físicos do programa ou as respectivas embalagens, caso haja, deverão consignar, de forma facilmente legível pelo usuário, o prazo de validade técnica da versão comercializada.

A CONTRATADA, quer seja titular dos direitos do programa, quer seja titular dos direitos de comercialização, fica obrigada, no território nacional, durante o prazo de validade técnica da respectiva versão, a assegurar aos respectivos usuários a prestação de serviços técnicos complementares relativos ao adequado funcionamento do programa, consideradas as suas especificações.

#### **4.3.10 Requisitos de Metodologia de Trabalho**

A metodologia de trabalho da etapa de gerenciamento da execução contratual ficará a cargo da equipe de fiscalização da UNIFAP.

#### **4.3.11 Outros Requisitos Aplicáveis**

As licenças de uso deverão ser fornecidas em nome do CONTRATANTE, pelo prazo contratual, e não possuir nenhuma limitação de licenciamento para uso, bem como as posteriores atualizações de versão ocorridas durante a vigência do período de garantia.

Em caso de mudança de nomenclatura deverá estar especificado na proposta técnica o nome anterior e o atual.

A CONTRATADA deve executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), quando aplicável ao objeto.

### **5 DA EQUIPE TÉCNICA E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais adequados e idôneos, com expertise, experiência, competências e conhecimentos técnicos variados que atendam às necessidades da execução do objeto contratado

### **6 RESPONSABILIDADES**

#### **6.1 Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;

Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;

#### **6.2 Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;

Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e

Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;

Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

## **7 MODELO DE EXECUÇÃO DE CONTRATO**

### **7.1 Mecanismos formais de comunicação**

Para comunicação formal, a Contratante poderá utilizar, para primeiro contato, o e-mail institucional de qualquer usuário cujo domínio seja “@unifap.br” e e-mail oficial apontado pela CONTRATADA.

### **7.2 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS A e B.

## **8 MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO**

### **8.1 Gestão do contrato**

A CONTRATANTE, por meio de representantes nomeados, fiscalizará a execução do contrato, não importando essa fiscalização em redução ou supressão da responsabilidade da CONTRATADA por eventual erro, falha ou omissão, exceto se decorrentes de determinações emanadas da UNIFAP, das quais a CONTRATADA tenha discordado por escrito.

Para isso, a UNIFAP registrará em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços, encaminhando notificações à CONTRATADA, para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência.

Objetivando assegurar à UNIFAP eficiente coordenação, a CONTRATADA obriga-se a indicar um representante e seu substituto eventual, para responder, perante a UNIFAP pelo gerenciamento técnico e operacional do contrato, até o total cumprimento das obrigações assumidas.

## **8.2 Interação entre a UNIFAP e contratada**

### **8.2.1 Reuniões Periódicas**

Deverão ser realizadas reuniões periódicas para encerramento das etapas previstas no Termo de Referência, bem como recebimento dos serviços e produtos definidos.

As reuniões periódicas poderão ser realizadas através de videoconferências, com a participação, no mínimo, do Gestor e fiscais do Contrato na UNIFAP e do Representante da CONTRATADA.

Todos os entendimentos das reuniões periódicas deverão constar da Ata de reunião a ser lavrada pelo Gestor do Contrato na ANTT e assinada por todos os participantes.

### **8.2.2 Reuniões de Validações**

Deverá ser realizada uma reunião com o objetivo de verificar se as expectativas do Contrato foram alcançadas, identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor e Fiscais do Contrato na UNIFAP e o Representante da CONTRATADA.

A reunião realizar-se-á em até 15 (quinze) dias consecutivos e contados para o encerramento da vigência do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato na UNIFAP.

A comunicação entre a UNIFAP e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço / Ordens de Fornecimento de Bens ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

A comunicação dos usuários com a Central de Atendimento/Suporte da CONTRATADA poderá ser realizada por meio de abertura de chamado via telefone com registro de protocolo ou utilização de sistema informatizado que permita o registro da demanda.

São instrumentos formais de comunicação entre a UNIFAP e a CONTRATADA:

- Ordens de Serviço;
- Termos de Recebimento;
- Chamado registrado na Central de Atendimento;
- Ofícios;
- Relatórios e Atas de Reunião;
- E-mail institucional/corporativo;
- Ferramenta de gestão de demandas;
- Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

Os itens serão recebidos provisoriamente pelo requisitante, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

## **8.3 Critérios de Aceitação**

Serão aceitos os itens quando disponibilizados os procedimentos para download ou acesso, assim como os números de série para instalação dos softwares, quando houver.

Os itens serão recebidos provisoriamente pelo requisitante, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

Os itens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da notificação da CONTRATADA, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

Caso a substituição não ocorra no prazo definido no item anterior, estará a CONTRATADA incorrendo em atraso na entrega, sujeito à aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência.

Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

#### 8.4 Procedimentos de Teste e Inspeção

Será elaborado o Termo de Recebimento Provisório após o acesso aos softwares e verificado se está permitindo o uso pleno dos mesmos.

Será elaborado o Termo de Recebimento Definitivo após verificação de todos os acessos/perfis, nos quantitativos contratados, e verificados:

**8.4.1** Que os canais definidos para suporte estão em funcionamento;

**8.4.2** Para o item único, serão realizadas determinadas avaliações, tais como: a validade e o quantitativo das chaves/logins de acesso do software, a perfeita comunicação do servidor do software com o as estações de trabalho que acessam o software.

#### 8.5 Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

O objeto deve ser disponibilizado em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato. Para o caso de não cumprimento do prazo estipulado, segue o indicador abaixo.

IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE OS	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Serviço.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IAE &lt;= 0</b> A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS. Será subtraída a data de entrega dos produtos da OS (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da execução da OS.
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p style="text-align: center;"><b>IAE = <math>\frac{TEX - TEST}{TEST}</math></b></p> <p>Onde:  <b>IAE</b> – Indicador de Atraso de Entrega da OS;  <b>TEX</b> – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OS.  A data de início será aquela contante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS.  A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entrega os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico.</p>

	<b>TEST</b> – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.
<b>Observações</b>	Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador. Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>IAE</b> : De 0 a 0,10 – Pagamento integral da OS; De 0,11 a 0,20 – Glosa de XXX% sobre o valor da OS; De 0,21 a 0,30 – Glosa de XXX% sobre o valor da OS; De 0,31 a 0,50 – Glosa de XXX% sobre o valor da OS; De 0,51 a 1,00 – Glosa de XXX% sobre o valor da OS; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de XXX% sobre o valor da OS e multa de XXX% sobre o valor do Contrato.

### 8.6 Do Acordo de níveis de serviços

Para o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato será designado representante da CONTRATANTE, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/21, que se responsabilizará pelo registro de todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinará o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

Os servidores designados anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, sendo-lhes assegurada a prerrogativa de:

fiscalizar a prestação dos serviços de assistência técnica, de modo que sejam cumpridas integralmente as condições estabelecidas no Termo de Referência;

comunicar eventuais falhas no fornecimento e na prestação dos serviços de instalação ou atualização dos equipamentos, cabendo à CONTRATADA determinar o que for necessário à regularização de faltas ou defeitos verificados;

garantir à CONTRATADA toda e qualquer informação, ocorrências ou fatos relevantes relacionados com o fornecimento, instalação e funcionamento dos equipamentos;

negociar os prazos de atendimento com a CONTRATADA, em casos fortuitos ou de força maior;

emitir pareceres em todos os atos da Administração relativos à execução do contrato, em especial, aplicações de sanções, alterações, dentre outros.

A fiscalização exercida pela CONTRATANTE não excluirá ou reduzirá a responsabilidade do fornecedor pela completa e perfeita execução do objeto contratado.

No ato da abertura do chamado técnico a CONTRATANTE realizará a classificação do chamado nível de prioridade.

Para os chamados técnicos classificados com nível de severidade baixa, a Tabela de Glosas a seguir será aplicada:

ID	OCORRÊNCIA	GLOSA
1	Deixar de atender chamado técnico.	1,0 % sobre o valor do Chamado Técnico, por ocorrência.
2	Reabertura de chamado técnico por falha no atendimento.	1,0 % sobre do Chamado Técnico do item, por ocorrência.



3	Exceder o limite para início de atendimento	1,0 % sobre o valor do Chamado Técnico do item, mais 0,1 % por hora excedente sobre o valor da Ordem de Serviço, por ocorrência, limitando-se a 15%
4	Ultrapassar o limite máximo de tempo para solução	1,0 % sobre o valor do Chamado Técnico do item, mais 0,1 % por hora excedente sobre o faturamento da Ordem de Serviço, por ocorrência, limitando-se a 15%.

Os chamados técnicos de "severidade baixa" deverão ter início de atendimento em até 48h, contados a partir da data e da hora de abertura dele, sob regime de 5x8.

As soluções necessárias deverão ser aplicadas ou disponibilizadas em até 72h, contadas a partir do início do atendimento do chamado técnico.

Para os chamados técnicos classificados com nível de severidade média, a Tabela de Glosas a seguir será aplicada:

ID	OCORRÊNCIA	GLOSA
1	Deixar de atender chamado técnico.	1,2 % sobre o valor do Chamado Técnico, por ocorrência.
2	Reabertura de ordem de serviço por falha no atendimento.	1,2 % sobre do Chamado Técnico do item, por ocorrência.
3	Exceder o limite para início de atendimento	1,2 % sobre o valor do Chamado Técnico do item, mais 0,5 % por hora excedente sobre o valor da Ordem de Serviço, por ocorrência, limitando-se a 15%
4	Ultrapassar o limite máximo de tempo para solução	1,2 % sobre o valor do Chamado Técnico do item, mais 0,5 % por hora excedente sobre o faturamento da Ordem de Serviço, por ocorrência, limitando-se a 15%.

Os chamados técnicos de "severidade média" deverão ter início de atendimento em até 2h, contados a partir da data e da hora de abertura dele, sob regime de 5x8.

O tempo máximo para a solução do incidente registrado é de até 3h, contabilizados a partir do início do atendimento pela CONTRATADA.

Para os chamados técnicos classificados com nível de severidade alta, a Tabela de Glosas a seguir será aplicada:

ID	OCORRÊNCIA	GLOSA
1	Deixar de atender chamado técnico.	1,5 % sobre o valor do Chamado Técnico, por ocorrência.
2	Reabertura de ordem de serviço por falha no atendimento.	1,5 % sobre do Chamado Técnico do item, por ocorrência.
3	Exceder o limite para início de atendimento	1,5 % sobre o valor do Chamado Técnico do item, mais 1,0 % por hora excedente sobre o valor da Ordem de Serviço, por ocorrência, limitando-se a 15%
4	Ultrapassar o limite máximo de tempo para solução	1,5 % sobre o valor do Chamado Técnico do item, mais 1,0 % por hora excedente sobre o faturamento da Ordem de Serviço, por ocorrência, limitando-se a 15%.

Os chamados técnicos de "severidade alta" deverão ter início de atendimento em até 1h, contados a partir da data e da hora de abertura dele, sob regime de 5x8.

As soluções necessárias deverão ser aplicadas ou disponibilizadas em até 3h, a partir do início do atendimento do chamado técnico.

Os prazos para início de atendimento e para solução do problema serão contados em horas corridas a partir do registro do chamado de suporte técnico.

No caso de reclassificação do nível de prioridade, os prazos serão iniciados a contar da data do evento da reclassificação.

Os descumprimentos em cada nível de severidade poderão ocorrer de forma sucessiva, o que poderá implicar em glosas cumulativas.

A UNIFAP realizará a classificação do nível de prioridade no ato de abertura do chamado.

Forma de atendimento: remoto ou presencial. No caso de atendimento remoto, a CONTRATADA deve informar por e-mail o fiscal técnico do contrato, assim que o atendimento for iniciado, e após sua conclusão, contendo evidências das atividades executadas.

A existência de glosa acima de 10 por cento do valor total da mesma fatura acarretará aplicação de penalidades previstas no item DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS deste Termo de Referência.

Ultrapassados esses limites poderão ser aplicadas adicionalmente as sanções previstas no Art. 156 da Lei 14.133/21.

### **8.7 Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento.**

8.7.1 Comete infração administrativa nos termos do art. 155 da lei nº 14.133/2021, a CONTRATADA que:

- a) Dar causa à inexecução parcial do contrato;
- b) Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) Dar causa à inexecução total do contrato;
- d) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- h) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- i) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- l) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

### **8.8 Das Sanções:**

**8.8.1 Advertência por escrito** pela falta do subitem 8.7.1.a deste Termo de Referência, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

**8.8.2 Multa de 0,5 %** (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 8.7.1.1 a 9.1.12;

**8.8.3 Impedimento de licitar e contratar** no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 9.1.3 a 9.1.7 deste Termo de Referência, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

**8.8.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 8.7.1, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da

responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

As glosas porventura aplicadas, conforme previstas neste Termo de Referência, serão descontadas dos pagamentos devidos pela UNIFAP ou cobradas diretamente da CONTRATADA penalizada, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente às demais sanções previstas.

Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados e a aceitação da justificativa ficará a critério da UNIFAP, que examinará a legalidade da conduta da CONTRATADA.

Comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pela UNIFAP, conforme procedimento esboçado no subitem anterior, a CONTRATADA ficará isenta das glosas mencionadas.

Segue, o detalhamento de algumas sanções e glosas:

Id	Ocorrências	Glosa /Sanção
1	Não disponibilizar o acesso ao software no prazo previsto.	Advertência e multa conforme previsto nos itens 8.8.1 e 8.8.2. deste Termo de Referência
2	Interromper o funcionamento do software no prazo de vigência da contratação, sem prévia comunicação e justificativa.	Advertência.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	Sanção prevista no subitem 8.8.4
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Sanção prevista no subitem 8.8.4
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Sanção prevista no subitem 8.8.3
6	Não prestar o suporte imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 02 (duas) horas úteis.	Multa de 0,5% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 15 (quinze) dias úteis Após o limite de 15 (quinze) dias úteis, aplicar-se-á multa de 10% do valor total do Contrato.
7	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc.).	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas neste Termo de Referência.
8	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei 14.133/21.
9	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei 14.133/21.
10	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei 14.133/21.
11	Não atender ao indicador de nível de serviço IAE (Indicador de Atraso de Entrega).	Glosa de 0,1% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,11 a 0,20.

	Glosa de 0,5% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,21 a 0,30.
	Glosa de 1,0% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,31 a 0,50.
	Glosa de 5,0% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,51 a 1,00.
	Multa de 5,0% sobre o valor do Contrato e Glosa de 10% sobre o valor da OS, para valores do indicador IAE maiores que 1,00.

## Do Pagamento

O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o art. 75, inciso II, da Lei 14.133/21, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura.

A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

Conforme Acórdão 2569/2018 Plenário (TCU) é vedado o pagamento à vista por licenças de software ainda não ativadas, uma vez que o momento da entrega definitiva nesse tipo de aquisição é o da ativação da licença.

A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei 14.133/21.

Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- O prazo de validade;
- A data da emissão;
- Os dados do contrato e do órgão contratante;
- O período de prestação dos serviços;
- O valor a pagar; e
- Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

## 9 LEVANTAMENTO DE MERCADO

ITEM	DESC	CAT SER	QTDE DE MENSAGENS (ano)	VALOR MENSAL	IMPLANTA ÇÃO/TREIN AMENTO DO FLUXO E DO SISTEMA	VALOR ANUAL
01	Sistema de BOT e Atendimento Omni Channel em Nuvem	26077	3.600.000	R\$ 4.400,00	R\$ 249,90	R\$ 53.049,90
02	Sistema MultiCanais Atena	26077	3.600.000	R\$ 6.500,00	R\$ 3.200,00	R\$ 81.200,00
03	API Whatsapp	26077	3.600.000	R\$ 15.200,00	-	R\$ 182.400,00

## 10 ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

A estimativa de preços para a contratação foi composta através de três propostas de preços, conforme dispõe a Instrução Normativa nº 73/2020 do SGD.

O custo estimado da presente contratação é de R\$ 53.049,90 (Cinquenta e Três Mil, Quarenta e Nove reais e Noventa Centavos).

## ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

A adequação orçamentária e o cronograma físico-financeiro serão confirmados pelo setor competente da IFES.

## DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Art. 105, da Lei 14.133/21.

A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

## DO REAJUSTE DE PREÇOS

Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

**DA DISPENSA DA LICITAÇÃO, DA INSTRUÇÃO DO PROCESSO, DA RAZÃO DE ESCOLHA DO FORNECEDOR, DA JUSTIFICATIVA DO PREÇO, DA SELEÇÃO E DA HABILITAÇÃO**

**14.1** Da Dispensa Da Licitação, Da Instrução Do Processo, Da Razão De Escolha Do Fornecedor, Da Justificativa Do Preço, Da Seleção e Da Habilitação constam no Apêndice ao termo de referência.

**DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

**15.1** Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

<p><b>Integrante Requisitante</b> Erick Franck Nogueira Da Paixao SIAPE 2563503</p>
<p><b>Integrante Técnico</b> Éverton de Sousa Vieira SIAPE 1809142</p>

<p><b>Autoridade Máxima Área TIC</b></p>
<p>José Alípio Diniz de Moraes Junior Diretor NTI SIAPE 1452486</p>

Macapá, 21 de dezembro de 2022

Aprovo,

<p><b>Autoridade Competente</b></p>
<p>_____ <i>Seloniel Barroso dos Reis</i> Pró-Reitor de Administração</p>

Macapá, 21 de dezembro de 2022

## **APÊNDICE AO TERMO DE REFERÊNCIA JUSTIFICATIVA DE DISPENSA DE LICITAÇÃO**

**ASSUNTO:** JUSTIFICATIVA DE DISPENSA DE LICITAÇÃO

### **I - DO OBJETO**

Tratam os presentes autos de procedimento que tem por objeto a contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano que propicia a comunicação do público com a UNIFAP através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.

### **II – DO HISTÓRICO DO PROCESSO DE DISPENSA**

A equipe de planejamento da contratação (EPC) instituída para elaborar os estudos sobre esta aquisição fez um estudo de mercado sobre as soluções disponíveis, levando em conta as melhores práticas que estavam sendo desempenhadas para permitir uma melhor comunicação entre a IFES e seu público de maneira informatizada, no âmbito dos órgãos da administração pública federal.

Por intermédio dessas pesquisas iniciais, foi possível identificar sistemas informatizados que pudessem compatibilizar os requisitos relatados no Estudo Técnico Preliminar.

Sabendo do dever legal de licitar, foi realizada pesquisa na internet sobre possíveis pregões, dispensas e inexigibilidades cujo objeto fosse a contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet.

Para cumprir com a exigência de propostas de preços, foi realizado entre os dias 08 e 20/12/2022 pesquisas de preços com empresas desenvolvedoras de softwares, obtendo três propostas de preços, conforme Mapa de Cotação.

### **III – DA DISPENSA DE LICITAÇÃO**

As compras e contratações das entidades públicas seguem obrigatoriamente um regime regulamentado por Lei.

O fundamento principal que reza por esta iniciativa é o artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal de 1988, no qual determina que as obras, os serviços, compras e alienações devem ocorrer por meio de licitações.

A licitação foi o meio encontrado pela Administração Pública, para tornar isonômica a participação de interessados em procedimentos que visam suprir as necessidades dos órgãos públicos acerca dos serviços disponibilizados por pessoas físicas e/ou pessoas jurídicas nos campos mercadológicos distritais, municipais, estaduais e nacionais, e ainda procurar conseguir a proposta mais vantajosa às contratações.

Para melhor entendimento, vejamos o que dispõe o inciso XXI do Artigo 37 da CF/1988:

(...)

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

Para regulamentar o exercício dessa atividade foi então criada a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, mais conhecida como Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

O objetivo da licitação é contratar a proposta mais vantajosa, primando pelos princípios da legalidade, impessoalidade, igualdade, moralidade e publicidade. Licitar é regra.

Entretanto, há aquisições e contratações que possuem caracterizações específicas tornando impossíveis e/ou inviáveis as licitações nos trâmites usuais, frustrando a realização adequada das funções estatais.

Na ocorrência de licitações impossíveis e/ou inviáveis, a lei previu exceções à regra, as Dispensas de Licitações e a Inexigibilidade de Licitação. Trata-se de certame realizado sob a obediência ao estabelecido no art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/2021, onde se verifica ocasião em que é cabível a dispensa de licitação:

Art. 75 É dispensável a licitação:

(...)

II - para contratação que envolva valores inferiores a **R\$ 54.020,41 (cinquenta e quatro mil e vinte reais e quarenta e um centavos)** no caso de outros serviços e compras (valor atualizado por conta do Decreto nº 10.922 de 30 de dezembro de 2021). (Grifamos)

No caso em questão verifica-se a Dispensa de Licitação com base jurídica no inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021.

#### **IV – DA INSTRUÇÃO DA DISPENSA NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DIRETA**

Diz o art. 72 da Lei nº 14.133/2021:

O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, deverá ser instruído com os seguintes documentos:

I - documento de formalização de demanda e, se for o caso, estudo técnico preliminar, análise de riscos, termo de referência, projeto básico ou projeto executivo;

II - estimativa de despesa, que deverá ser calculada na forma estabelecida no art. 23 desta Lei;

III - parecer jurídico e pareceres técnicos, se for o caso, que demonstrem o atendimento dos requisitos exigidos;

IV - demonstração da compatibilidade da previsão de recursos orçamentários com o compromisso a ser assumido;

V - comprovação de que o contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária;

VI - razão da escolha do contratado;

VII - justificativa de preço;

VIII - autorização da autoridade competente.

Parágrafo único. O ato que autoriza a contratação direta ou o extrato decorrente do contrato deverá ser divulgado e mantido à disposição do público em sítio eletrônico oficial.

Os atos em que se verifique a dispensa de licitações são atos que fogem ao princípio constitucional da obrigatoriedade de licitação, consagrando-se como exceções a este princípio. Assim, este tipo de ato trata-se de ato discricionário, mas que devido a sua importância e necessidade extrema de idoneidade, se submete ao crivo de devida instrução que ateste o referido ato nos termos estabelecidos no art.72 acima citado.

No caso em questão se verifica a análise dos incisos II e III, do art. 72 da Lei nº 14.133/2021. Inobstante o fato de a presente contratação estar dentro dos limites estabelecidos no art. 75, II da Lei nº 14.133/2021, o que justifica a contratação direta.

#### **V – DA RAZÃO DA ESCOLHA DO FORNECEDOR OU EXECUTANTE (Inc. VI, Art. 72 da Lei nº 14.133/2021)**

Observa-se que foram realizadas pesquisas de preços, tendo a Empresa WTI SOFTWARE apresentado a proposta mais vantajosa, tanto em termos econômicos quanto da solução, tendo em vista que a mesma já possui sistema informatizado a pronta entrega, oferecendo ainda suporte e treinamento aos usuários.

Uma das razões da escolha, para além do menor preço é a de que poderá atender ao objeto tão logo seja formalizado o contrato, diminuindo o tempo de espera para a operacionalização do sistema informatizado.

#### **VI – DAS COTAÇÕES**

Verificou-se a necessidade de cotações devido à natureza do objeto do procedimento.

Assim, diante do exposto nos documentos o valor médio de mercado praticado é igual a R\$ 81.200,00 (Oitenta e Um mil e Duzentos Reais).

O valor ofertado à UNIFAP pela empresa WTI SOFTWARE foi de R\$ 53.049,90 (Cinquenta e Três Mil, Quarenta e Nove reais e Noventa Centavos).

Comparativamente à pesquisa realizada, demonstra-se que a contratação está dentro do valor de mercado, conforme anexos.

#### **VII – DA JUSTIFICATIVA DO PREÇO**

O critério do menor preço deve presidir a escolha do adjudicatário direto como regra geral, e o meio de aferi-lo está em juntar aos autos do respectivo processo pelo menos 03 (três) propostas, conforme previsto no art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

A despeito desta assertiva, o TCU já se manifestou:

“adotar como regra a realização de coleta de preços nas contratações de serviço e compras dispensadas de licitação com fundamento no art. 24, inciso II, da lei n. 8.666/93” (Decisão nº 678/95-TCU-Plenário, Rel. Min. Lincoln Magalhães da Rocha. DOU de 28. 12.95, pág. 22.603).



“Proceda, quando da realização de licitação, dispensa ou inexigibilidade, à consulta de preços correntes no mercado, ou fixados por órgão oficial competente ou, ainda, constantes do sistema de registro de preços, em cumprimento ao disposto no art. 26, parágrafo único, inciso III, e art. 43, inciso IV, da Lei 8.666/1993, os quais devem ser anexados ao procedimento licitatório (...).” Acórdão 1705/2003 Plenário.”

No caso em questão verificamos, como já foi dito, trata-se de situação pertinente a Dispensa de Licitação.

De acordo com as diretrizes do Tribunal de Contas da União, como pode ser visto acima, a orientação é que no caso de dispensa e inexigibilidade seja obedecida à coleta de preços, que por analogia deve obedecer ao procedimento da modalidade convite que exige, no mínimo, três licitantes.

No que tange ao enquadramento da dispensa de licitação, a Lei nº 14.133/21 previu a necessidade da atualização constante dos valores. Por isso, a cada 1º de janeiro, haverá reajuste feito pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial (IPCA-E) ou pelo índice que venha a substituí-lo.

Dessa forma o limite do valor de dispensa de licitação em 2022 passa a ser de de R\$ 54.020,41 (cinquenta e quatro mil vinte reais e quarenta e um centavos) para compras e serviços e de R\$ 108.040,82 (cento e oito mil quarenta reais e oitenta e dois centavos) para obras e serviços de engenharia.

Nesse sentido, o valor da contratação encontra-se dentro do limite de enquadramento para dispensa de licitação.

## VIII – DA SELEÇÃO

A empresa selecionada neste processo para adjudicar a contratação dos serviços pretendidos, foi:

**WTI SOFTWARE** no valor de **R\$ 53.049,90 (Cinquenta e Três Mil, Quarenta e Nove reais e Noventa Centavos).**

## IX – CONCLUSÃO

Em relação aos preços, verifica-se que eles estão compatíveis com a realidade do mercado e o valor da proposta está abaixo do limite para enquadramento da dispensa de licitação, podendo a Administração adquiri-lo sem qualquer afronta à lei de regência dos certames licitatórios.

Do acima exposto, inobstante o interesse em contratar a referida empresa, relativamente ao fornecimento do serviço em questão, é decisão discricionária do ordenador optar pela contratação ou não, ante a criteriosa análise de toda a documentação acostada aos autos que instruem o presente procedimento.

<b>Requisitante</b> Erick Franck Nogueira Da Paixao SIAPE 2563503
<b>Técnico</b> Éverton de Sousa Vieira SIAPE 1809142

<b>Autoridade Máxima Área TIC</b>
José Alípio Diniz de Moraes Junior Diretor NTI SIAPE 1452486